

Příloha č. 3 – Prováděcí smlouvy č. ASMKS 01/2019

Proces předávání servisních požadavků

Kontakty Zhotovitele – Služba Servicedesk

Servicedesk specialisté jsou k dispozici v režimu 5x10, tedy v pracovních dnech v čase od 8 do 18 hodin.

Telefon (PO – PÁ 8-18 h)	Telefon: +420 xxx xxx xxx
E-mail (servicedesk specialisté) <i>pro dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.</i>	xxxx@xxx.cz
E-mail (webová aplikace) <i>pro vytvoření servisního požadavku</i>	xxxx@xxx.com
URL adresa webové aplikace <i>pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení</i>	http://xxxxxxx.cz

Pozn.: Všechny telefonické servisní požadavky musí být potvrzeny e-mailovou zprávou na adresu: xxxx@cxxx.cz.

Kontakty Zhotovitele – Služba Hotline

Služba Hotline Zhotovitele je zajišťována specialisty Professional & Support Services oddělení a je dostupná v režimu 7x24. Primárně je dedikována pro příjem požadavků vzniklých mimo pracovní dobu Servicedesku (tedy v pracovních dnech od 18 do 8 hodin a během víkendů a státních svátků), a to v rozsahu dle příslušného ujednání smlouvy.

Telefon (PO – PÁ 18-8 h, SO-NE 0-24 h)	Telefon: +420 xxx xxx xxx
E-mail (specialisté servisního oddělení) <i>pro doplňující informace k servisnímu požadavku</i>	xxxx@xxx.cz

Pozn.: Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny telefonicky na čísle: xxx xxx xxx.

Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit telefonicky oprávněným zástupcem zákazníka na Servicedesk Zhotovitele (ev. Hotline Zhotovitele mimo pracovní dobu Servicedesku).

Ohlášení požadavku WEB aplikací

Oprávněnému zástupci zákazníka je k dispozici také webová aplikace, ve které je možno požadavky na službu nebo řešení závady vytvářet, aktualizovat, případně sledovat jejich řešení.

Přístupové údaje obdrží oprávněný zástupce zákazníka na základě smlouvy, případně ostatní uživatelé na základě žádosti oprávněného zástupce zákazníka.

Všechny požadavky na poskytnutí služby, resp. řešení závady, s prioritou 1 (viz dále) musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na Servicedesk Zhotovitele (ev. Hotline Zhotovitele mimo pracovní dobu Servicedesku).

Ohlášení požadavku emailem

Oprávněný zástupce zákazníka, který obdržel přístupové údaje do webové aplikace, může požadavky na službu nebo řešení závady zakládat také prostřednictvím e-mailové adresy: xxxx@xxx.com.

Tímto způsobem ohlášení požadavku odpadá nutnost přihlašovat se do webové aplikace, neboť e-mail zasláný na výše uvedenou adresu automaticky vytvoří nový požadavek ve webové aplikaci. Ohlášení požadavku však musí být zasláno výhradně z kontaktního e-mailu oprávněného zástupce zákazníka, který byl registrován při zakládání přístupu do webové aplikace.

Všechny požadavky na poskytnutí služby, resp. řešení závady, s prioritou 1 (viz dále) musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na Servicedesk Zhotovitele (ev. Hotline Zhotovitele mimo pracovní dobu Servicedesku).

Priority požadavků

Priorita 1: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a zásadním způsobem ovlivňuje všechny činnosti datového centra a systému dohledu ASMKS.

Priorita 2: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a ovlivňuje některé důležité činnosti datového centra a systému dohledu ASMKS, nebo je může ohrozit v budoucnu (indikace potencionálního problému).

Priorita 3: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a má zanedbatelný vliv na některé činnosti datového centra a systému dohledu zákazníka ASMKS

Eskalační procedura na straně Zhotovitele

Proces řešení požadavků na poskytnutí služby nebo řešení závady je monitorován a koordinován Servicedesk specialisty. V případě, že Objednatel má pochybnosti o způsobu řešení problému, je možno využít přímo kontaktních osob pro eskalaci řešení na straně Zhotovitele:

Jméno	Email	Telefon	Mobil	Adresa
Xxxxxx	xxxx@xxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	ROHDE&SCHWARZ – Praha, s.r.o., Evropská 33c, Praha 6
Xxxxxx	xxxx@xxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	
Xxxxxx	xxxx@xxx.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	

Základní kontakty oprávněných osob Objednatele

Níže uvedené osoby Objednatele jsou oprávněny vytvářet požadavky na službu nebo řešení závady v rozsahu dle příslušného ujednání smlouvy.

Jméno	Email	Telefon	Mobil	Oprávnění / Web*
Xxxxxx	xxxx@xxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
Xxxxxx	xxxx@xxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
Xxxxxx	xxxx@xxx.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Normal user

*) Společně s přístupovými údaji do webové aplikace jsou udělována následující oprávnění:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Zákazníka.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.